

VOLUMEN II

ANEXO A: CÁLCULO DE LA PRIORIDAD DE UNA INCIDENCIA	3
ANEXO B: MANUAL DE DESCARGA DE DATOS	7
B.1 Cambios.xlsx	7
B.2 Ticketsantiguos.xlsx	9
B.3 IM.xlsx	9
B.4 TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos.xlsx y TSI_AMS_LFA_InformeSR.xlsx	10
B.5 TSI_AMS_LFA_Problems.xls	10
B.6 Actualización CM	10
ANEXO C: LENGUAJE VBA MACROS	11
ANEXO D: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	21

Anexo A: cálculo de la prioridad de una incidencia

Priorizar es evaluar y codificar la importancia de una incidencia, para así poder ordenar la resolución de las incidencias y establecer prioridades para los recursos disponibles (humanos, tiempo, dinero).

La priorización la determinará inicialmente el Agente de Operación que registra la incidencia, aunque posteriormente podrá ser revisado por los coordinadores de incidencias.

En el entorno SEAT se utilizan alternativamente las palabras “prioridad” y “severidad” con el mismo significado, siendo este el parámetro que se registra en la incidencia durante la clasificación de la misma, para expresar la criticidad de la incidencia (y en función de esto, los tiempo de resolución de la misma)

Los valores que puede tomar la prioridad es: Crítica, High, Middle o Low.

En las siguientes figuras se muestra en detalle el cálculo de la prioridad:

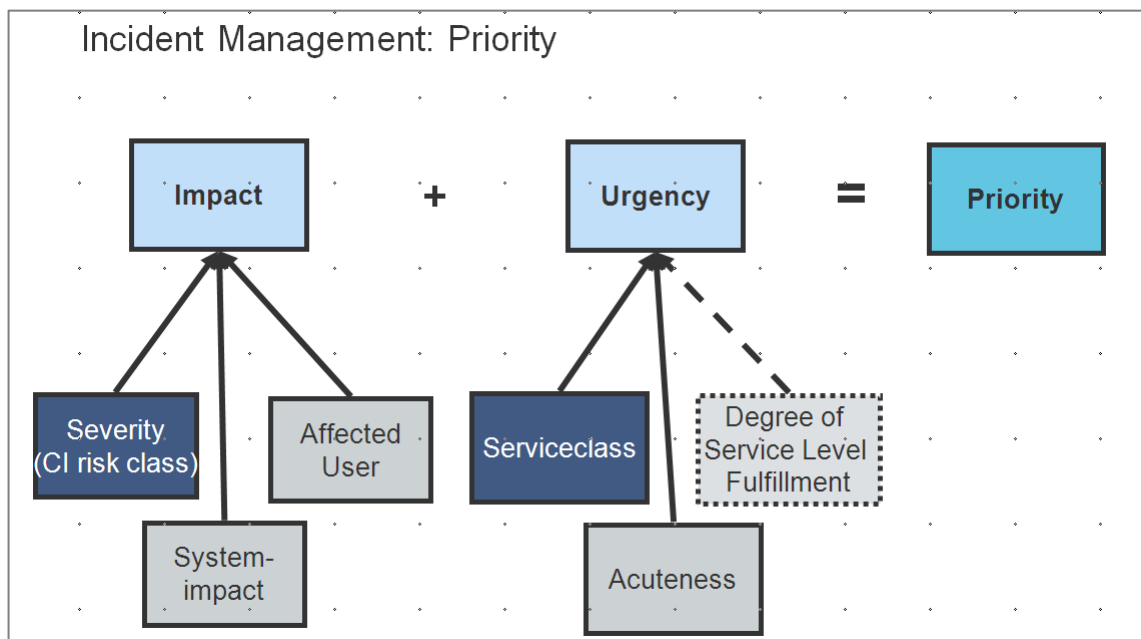


Figura A.1 Cálculo de la prioridad

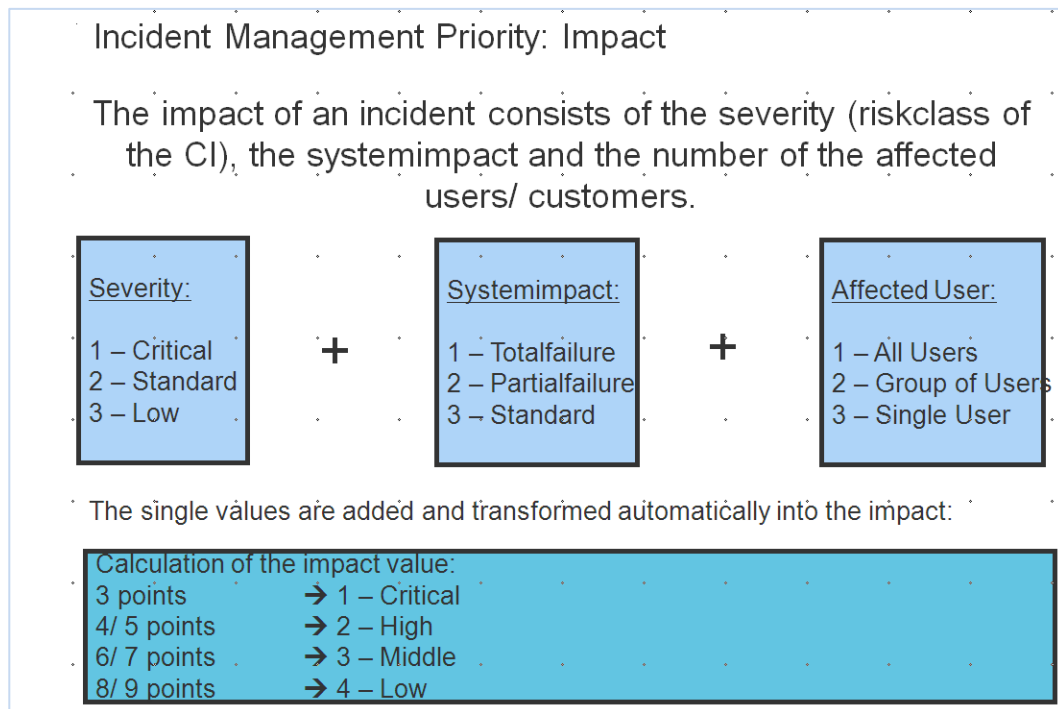


Figura A.2. Cálculo del impacto

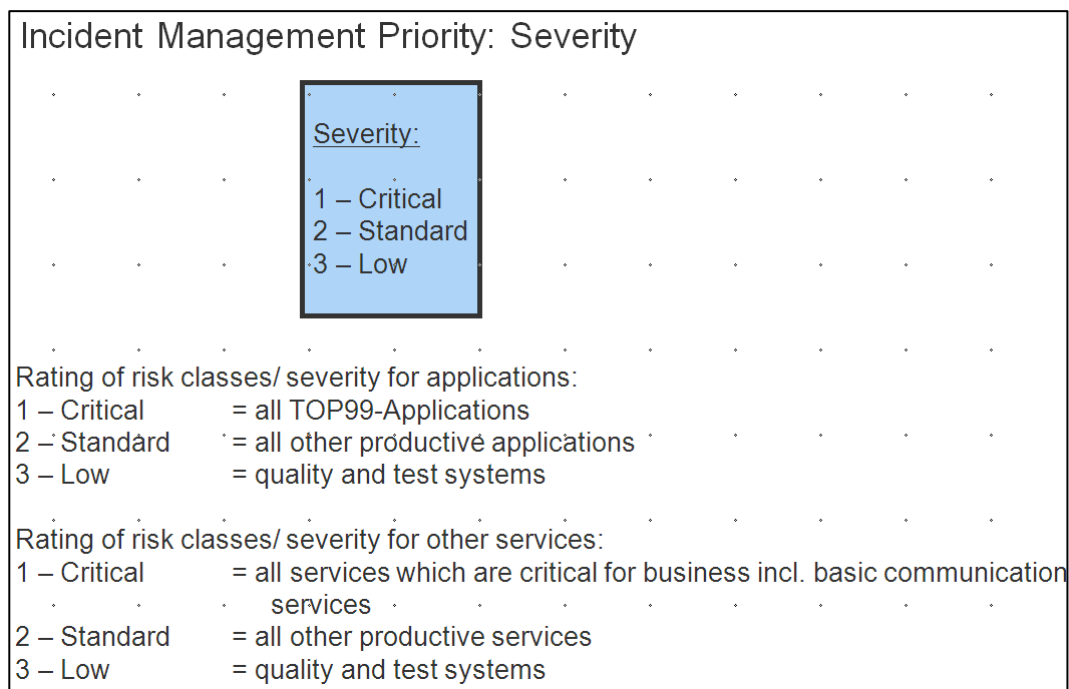


Figura A.3. Cálculo de la severidad

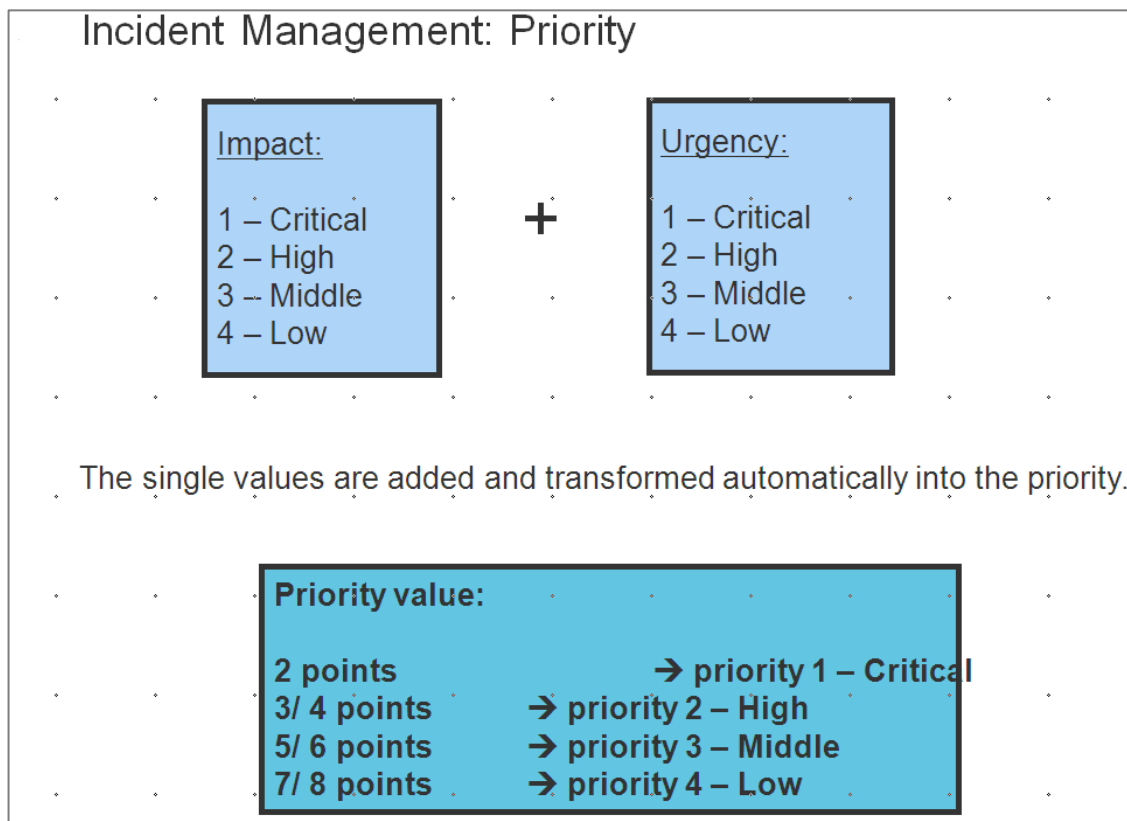


Figura A.4. Resultado del cálculo

Anexo B: Manual de descarga de datos

En este apartado se describirá el proceso para actualizar el CM. (es una copia del manual que se dejó en SEAT para los nuevos responsables del cuadro de mando).

¿Dónde está el CM?

El CM se encuentra en la carpeta:

[\\vfesseatmar\FO\FO_6\Internal_FI\80 - Seguimiento FO6-1\Becarios\Cuadro de Mandos](\\vfesseatmar\FO\FO_6\Internal_FI\80 - Seguimiento FO6-1\Becarios\Cuadro de Mandos)

Es importante que si se cambia el nombre de la carpeta, se cambie también en la MACRO allí donde fuera necesario.

Dentro de esta misma carpeta hay una subcarpeta llamada "DATOS CM" dónde encontraremos los siguientes Excels:

- Cambios.xlsx
- Ticketsantiguos.xlsx
- IM.xlsx
- TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos.xlsx
- TSI_AMS_LFA_InformeSR.xlsx
- TSI_AMS_LFA_Problems.xls

A continuación se explicará paso a paso como guardar cada uno de estos excels. Para la parte de HPSM, si se tiene alguna duda consultar los manuales de HPSM en Portal IT (<http://portalit.seat.vwg:8090/web/seat/service-manager>)

B.1 Cambios.xlsx

Proviene de una extracción de HPSM. Para ello entramos en el Service Manager (<http://wcpwos00pg6.cpn.vwg/webtierSEAT/index.do>), y creamos una búsqueda con los siguientes campos:

ID de incidente; Título; Categoría; Estado de alerta; Estado; Grupo de asignación; Prioridad; Impacto; Urgencia; Tipo de problema; Servicio afectado; Hora de apertura

La definición de la consulta es la siguiente:

```
category#"request for change" and (vw.service.filter="Applications SUP" or  
vw.service.filter="Applications SUP – Purchasing") and vw.mandant isin  
{"MANDANT.SEAT"}
```

Una vez realizada la búsqueda por primera vez, guardamos en favoritos y a partir de entonces podremos realizar la misma desde el menú de favoritos:

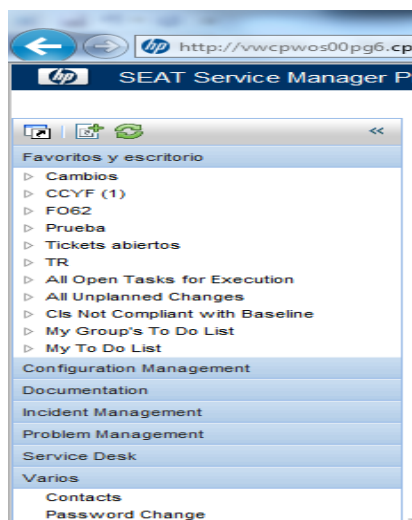


Figura B.1. Menú del programa HPSM

Con el resultado en pantalla, hacemos una descarga accediendo al desplegable “Más” y a “exportara archivo de texto”:

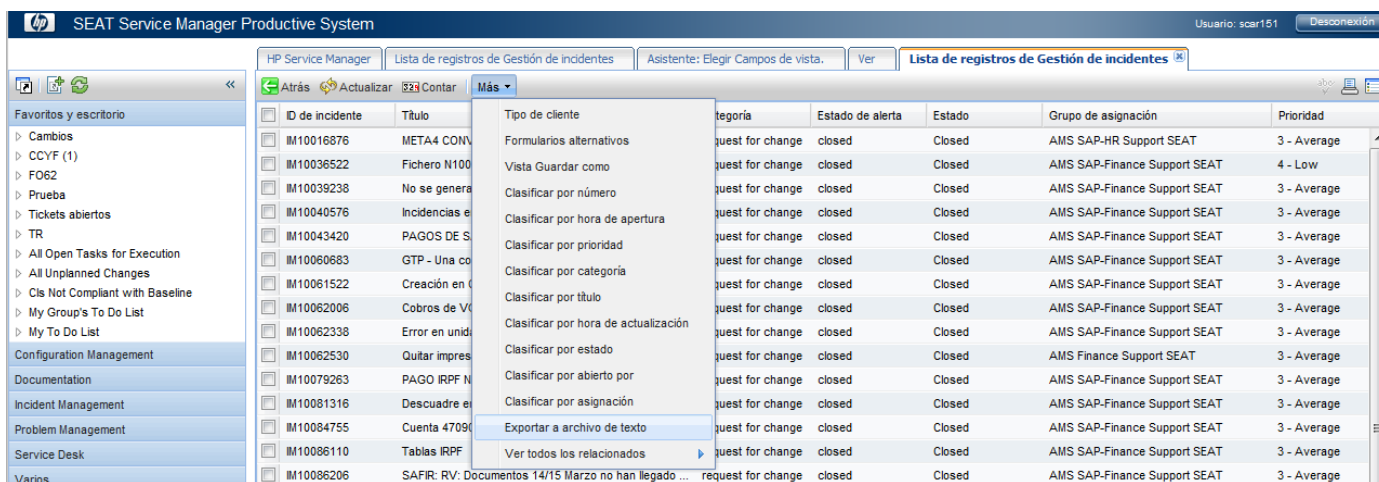


Figura B.2. Descarga de datos en HPSM

Una vez descargado guardamos dicho archivo en la carpeta DATOS CM ([\\vfesseatmarf\FO\FO_6\Internal\ FI\80 - Seguimiento FO6-1\Becarios\Cuadro de Mandos\DATOS CM](#)) con el nombre “Cambios.xlsx”

B.2 Tickets antiguos.xlsx

Se seguirán los mismos pasos que en el punto anterior con la diferencia del campo de búsqueda:

ID de incidente; Vw Service Filter; Descripción; Hora de apertura; Hora de cierre; Estado; Grupo de asignación; Servicio afectado; Categoría; Prioridad; Ticket del proveedor; Proveedor

Y la definición de la consulta:

```
(vw.service.filter="Applications SUP" and (problem.status="Pending Customer" or
problem.status="Pending Vendor" or problem.status="Work in Progress") or
vw.service.filter="Applications SUP – Purchasing" and (problem.status="Pending Customer"
or problem.status="Pending Vendor" or problem.status="Work in Progress")) and
vw.mandant isin {"MANDANT.SEAT"}
```

B.3 IM.xlsx

Para esta descarga se hará una búsqueda con este filtro avanzado:

The screenshot shows a web interface for searching incidents. At the top, there is a 'Vista:' dropdown menu. Below it, there are three tabs: 'Incidente', 'Más opciones', and 'Filtro avanzado', with 'Filtro avanzado' being the active tab. The main area is titled 'Condiciones' and contains two lines of filter criteria: 'Vw Service Filter Igual a Applications SUP' and 'or Vw Service Filter Igual a Applications SUP – Purchasing'. To the right of the filter area, there are three links: 'Añadir nuevo criterio de filtrado', 'Añadir nuevo compuesto', and 'Editar selección'.

Figura B.3. Filtro para búsqueda de IM's en HPSM

Y acotando las fechas al mes en cuestión. Una vez hecha la descarga se guardará en la carpeta “DATOS CM” con el nombre IM.xlsx

B.4TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos.xlsx y TSI_AMS_LFA_InformeSR.xlsx

Accederemos a la carpeta compartida entre el proveedor y SEAT:

[\\fesseatmarf\FO\Compartida\Proyectos\FO_P_TSI_I\AMS\Reporting\2014](\\fesseatmarf\FO\Compartida\Proyectos\FO_P_TSI_I\AMS\Reporting\2014)

Entraremos en la carpeta del mes actual y luego a “Weekly_Reports”. Una vez aquí elegiremos la carpeta en función de lo que queramos actualizar. Para Evolutivos, “Evolutivos”, y para SR entraremos en “Service_Requests”. El siguiente paso será copiar el último Excel de la carpeta en cuestión y pegarlo en “DATOS CM” con el mismo nombre que tiene el archivo sin la fecha.

P.e.: Queremos actualizar los evolutivos y estamos a día 26 de Marzo.

Si seguimos los pasos anteriores veremos que el último Excel colgado es:

TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos_14W9_06

Lo copiaremos y pegaremos en nuestra carpeta con el siguiente nombre:

TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos

NOTA: Estos dos reportes los sube el proveedor una vez a la semana, normalmente el Martes al mediodía.

B.5 TSI_AMS_LFA_Problems.xls

Accederemos a la carpeta compartida entre el proveedor y SEAT: [\\fesseatmarf\FO\Compartida\Proyectos\FO_P_TSI_I\AMS\Reporting\2014](\\fesseatmarf\FO\Compartida\Proyectos\FO_P_TSI_I\AMS\Reporting\2014)

Accederemos a la carpeta del mes a reportar y luego a “Monthly_Reports”>”Adjuntos” y copiaremos el archivo “TSI_AMS_LFA_Problems.xls” a nuestra carpeta manteniendo el nombre.

B.6 Actualización CM

Una vez tenemos todos los archivos que queremos actualizar guardados en la carpeta “DATOS CM” podemos abrir el CM y ejecutar la macro llamada “Actualizar”.

Para conocer el funcionamiento de la macro ver *ANEXO C: Lenguaje VBA Macros*.

ANEXO C: Lenguaje VBA Macros

Sub traer_todo()

```
Application.ScreenUpdating = False  
Application.AskToUpdateLinks = False  
Application.DisplayAlerts = False  
Dim barra As New frm_lcf_ProgressBar  
Dim x As Long  
Call cargar_barra(2, 8, "Cargando...", barra)  
Call traer_datos_change  
barra.Increase  
Call traer_datos_IM  
barra.Increase  
Call traer_datos_ticketsantiguos  
barra.Increase  
Call traer_datos_evolutivos  
barra.Increase  
Call traer_datos_SR  
barra.Increase  
Call traer_datos_budget_evol  
barra.Increase  
Call traer_datos_budget_SR  
barra.Increase  
Call traer_datos_Problems  
barra.Increase  
Unload barra  
ActiveWorkbook.RefreshAll
```

Application.ScreenUpdating = True

MsgBox "Actualizado" & vbNewLine & "El Cuadro de Mando ya se ha actualizado"

End Sub

Option Explicit

Sub traer_datos_change()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Historical Changes").Activate

Range("a11:P" & ultima_celda_usada("a10")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "Cambios.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:L" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Historical Changes").Activate

Range("a10").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("m10:p" & ultima_celda_usada("a10")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_IM()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Historical IM's").Activate

Range("a12:P" & ultima_celda_usada("a10")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "IM.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:J" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Historical IM's").Activate

Range("a11").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("k11:n" & ultima_celda_usada("a11")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_ticketsantiguos()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Tickets Antiguos").Activate

Range("a14:P" & ultima_celda_usada("a13")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "Ticketsantiguos.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:J" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Tickets Antiguos").Activate

Range("a13").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("k13:p" & ultima_celda_usada("a13")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_evolutivos()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Historical Evolutivos").Activate

Range("a11:AW" & ultima_celda_usada("a10")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Sheets("Consumption Detail").Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:AM" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Historical Evolutivos").Activate

Range("a10").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("an10:aw" & ultima_celda_usada("a10")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_SR()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Historical SR").Activate

Range("a11:AI" & ultima_celda_usada("a10")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "TSI_AMS_LFA_InformeSR.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Sheets("Consumption Detail").Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:AE" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Historical SR").Activate

Range("a10").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("af10:ai" & ultima_celda_usada("a10")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_Problems()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Historical Problems").Activate

Range("a8:AD" & ultima_celda_usada("a7")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "TSI_AMS_LFA_Problems.xls"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Sheets("Problem list").Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a3:Z" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Historical Problems").Activate

Range("a7").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("aa7:ad" & ultima_celda_usada("a7")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_budget_evol()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Budget evolutivos").Activate

Range("a3:L" & ultima_celda_usada("a2")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "TSI_AMS_LFA_InformeEvolutivos.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Sheets("Budget Detail").Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:K" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Budget evolutivos").Activate

Range("a2").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Range("l2:M" & ultima_celda_usada("a2")).FillDown

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

Sub traer_datos_budget_SR()

Dim ruta As String

Dim nombre As String

Dim estelibro As String

Dim last_row As Double

Sheets("Budget SR").Activate

Range("a3:k" & ultima_celda_usada("a2")).ClearContents

estelibro = ActiveWorkbook.Name

ruta = "D:\SEAT\Pruebas Macro\DATOS CM"

nombre = "TSI_AMS_LFA_InformeSR.xlsx"

Call Abrir_Excel(ruta, nombre)

Workbooks(nombre).Sheets("Budget Detail").Activate

last_row = ultima_celda_usada("A1")

Range("a2:k" & last_row).Copy

Workbooks(estelibro).Sheets("Budget SR").Activate

Range("a2").PasteSpecial xlPasteValuesAndNumberFormats

Workbooks(nombre).Close (False)

End Sub

ANEXO D: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
Proyecto	206 días	lun 17/06/13	lun 31/03/14	
Análisis Previo	10 días	lun 17/06/13	vie 28/06/13	
Primera propuesta Cuadro de Mando	5 días	lun 01/07/13	vie 05/07/13	2
Aprobación	0 días	lun 08/07/13	lun 08/07/13	3
Plan Director/Preparación Iniciativa	67 días	lun 08/07/13	mar 08/10/13	4
Elaboración documentos	67 días	lun 08/07/13	mar 08/10/13	
Firma de requerimientos	0 días	mar 08/10/13	mar 08/10/13	
Kick off	0 días	mar 08/10/13	mar 08/10/13	7
Diseño CM interno	29 días	mar 08/10/13	vie 15/11/13	8
Definición de variables	7 días	mar 08/10/13	mié 16/10/13	
Determinar info necesaria	4 días	mar 15/10/13	vie 18/10/13	
Determinar archivos necesarios	5 días	lun 21/10/13	vie 25/10/13	11
Definir proceso importar datos	9 días	lun 21/10/13	jue 31/10/13	
Diseño Interfaz	15 días	lun 28/10/13	vie 15/11/13	
Diseño CM Áreas	84 días	mar 08/10/13	vie 31/01/14	8
Definición de variables	18 días	mar 08/10/13	jue 31/10/13	
Determinar info necesaria	34 días	mar 15/10/13	vie 29/11/13	
Determinar archivos necesarios	45 días	lun 21/10/13	vie 20/12/13	
Definir proceso importar datos	65 días	lun 21/10/13	vie 17/01/14	
Diseño Interfaz	70 días	lun 28/10/13	vie 31/01/14	
Desarrollo	86 días	vie 15/11/13	vie 14/03/14	9

Automatizar procesos (Macros)	86 días	vie 15/11/13	vie 14/03/14	
Desarrollar Interfaz	49 días	mar 07/01/14	vie 14/03/14	
Entrono Preproducción	85 días	lun 18/11/13	vie 14/03/14	
Pruebas	85 días	lun 18/11/13	vie 14/03/14	
Prueba CM Interno	0 días	vie 29/11/13	vie 29/11/13	9
Prueba CM Áreas	0 días	lun 03/02/14	lun 03/02/14	15
Aceptación Pruebas	0 días	vie 07/02/14	vie 07/02/14	
Documentación	125 días	mar 01/10/13	lun 24/03/14	
Memoria del Proyecto	125 días	mar 01/10/13	lun 24/03/14	
Manual administrativo	101 días	lun 04/11/13	lun 24/03/14	
Manual Proceso	101 días	lun 04/11/13	lun 24/03/14	
Manual de usuario	101 días	lun 04/11/13	lun 24/03/14	
Go Live-Paso a Producción	0 días	vie 21/03/14	vie 21/03/14	21
Cierre del Proyecto	0 días	lun 31/03/14	lun 31/03/14	34
Presentación SEAT	0 días	lun 31/03/14	lun 31/03/14	
Transición del Servicio	6 días	lun 24/03/14	lun 31/03/14	

Tabla D.1. Tareas y planificación de las mismas

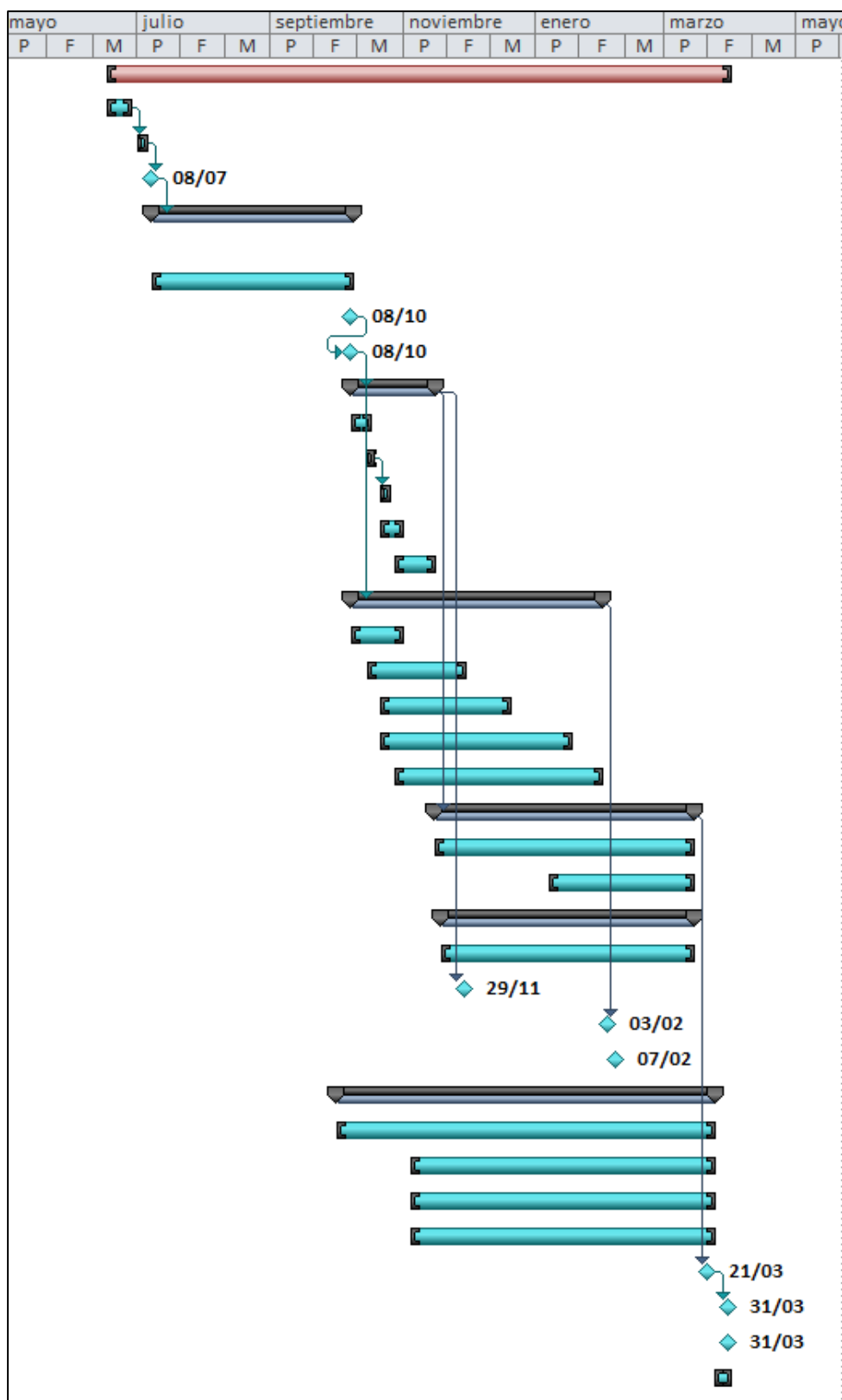


Figura D.1. Cronograma del proyecto

